



Korjaamon palvelujärjestelmät

Juha Alasorvari

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2014
Auto- ja Kuljetustekniikka
Korjaamotekniikka

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma
Korjaamotekniikan suuntautumisvaihtoehto

ALASORVARI, JUHA:
Korjaamon palvelujärjestelmät

Opinnäytetyö 34 sivua, joista liitteitä 5 sivua
Huhtikuu 2014

Nykypäivänä asiakkaiden vaatima asiakaspalvelun taso on kasvanut entisestään ja he odottavat saavansa maksamaltaan palvelulta yhä enemmän. Kilpailu on kovaa eri henkilöautokorjaamoiden kesken, asiakkaat ovat hyvin hintatietoisia ja pitävät oikeuksistaan kiinni. Alalla pitää olla niin sanotusti ajan hermolla koko ajan, tarvitaan viimeisintä tietoa nykypäivän tekniikaltaan haastavien autojen kanssa, sekä tyydyttääkseen asiakkaiden tarpeet. Kilpailu ollessa kovaa, työn onkin oltava laadukasta vakiinnuttaakseen asiakaskuntansa.

Tässä opinnäytetyössä käsiteltiin moottorikorjaamon Tammer Diesel Oy Nekalan toimipisteen palvelujärjestelmiä ja kehitettiin niitä. Ensimmäisenä palvelujärjestelmien luonteeseen täytyi tutusta ja soveltaa niitä korjaamomaailmaan. Tämän jälkeen lähdettiin miettimään yrityksen toimintamalleja ja pohtimaan parannusehdotuksia. Selkeäksi parannuskohteeksi nousi ajanvarausjärjestelmä, mikä perustui käsin täytettävään paperikalenteriin. Ajanvarausjärjestelmää lähdettiin muuttamaan sähköiseen muotoon AutoFutur –nimiseen sovellukseen.

Ajanvarausjärjestelmän päivityksellä sähköiseen muotoon oli tarkoituksena kehittää korjaamonprosessin toimintaa ja parantaa asiakaspalvelun laatua. Siinä mielessä operaation piti helpottaa niin työnjohdon työskentelyä, sekä tehdä asiakkaan asiointi korjaamolla vaivattomammaksi ja selkeämmäksi. Ajanvarausjärjestelmä otettiin käyttöön pikkuhiljaa siihen totutellen ja sen käyttöä opetellen. Tulevaisuudessa voi teettää asiakastytyväisyyskyselyn sen vaikutuksista asiakkaan saamaan palveluun.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree programme in Automotive and Transport Engineering
Option of Garage Engineering

ALASORVARI, JUHA:
Service systems of repair shop

Bachelor's thesis 34 pages, appendices 5 pages
April 2014

Today, customers' required level of customer service has continued to increase and they expect to get more and more of the service which they did pay. Competition is intense between different car repair shops, customers are very conscious of the price and demand their rights. In the business you must be up to date, so to speak all the time, you need the latest information with today's technologically challenging cars, as well as to satisfy the needs of customers. The competition is fierce, work has to be of high quality to establish a customer base.

This thesis deals with the motor repair shop Tammer Diesel Inc. Nekala's office service systems. At the beginning it was necessary to get to know the nature of service systems and how to apply them to repair shop world. After this, we started to think about the company's procedures and to consider suggestions for improvements. The service appointment system rose for a clear improvement, which base on manually filled paper calendar. The appointment system was changed into electronic format using application called AutoFutur.

Updating the appointment system into electronic format was intended to develop the workshop process operations and improve quality of customer service. In that sense, the update should make management work and customer visits at the workshop easier. The electronic appointment system was gradually taken into use in order to learn and get used to it. In the future, customers survey may carry out of its impact on the customer service received.

Key words: repair shop, service systems, appointment system

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TAMMER DIESEL OY	7
2.1	Tammer Diesel Oy Nekala.....	8
3	PALVELUJÄRJESTELMÄT	9
3.1	Palvelujärjestelmät käsitteenä	9
3.1.1	Palvelujärjestelmien luonne	10
3.2	Palvelujärjestelmien suunnittelu	11
3.2.1	Yksinkertaiset palvelujärjestelmät	11
3.2.2	Palvelujärjestelmän toiminta.....	13
3.2.3	Palvelujärjestyksen valinta ja töiden ajoittaminen.....	14
3.3	Korjaamon palvelujärjestelmät	15
4	YRITYKSEN PALVELUJÄRJESTELMÄN LÄHTÖKOHDAT.....	19
4.1	Ajanvaraus	19
4.2	Työnvastaanotto	20
4.3	Töiden järjestely	21
5	PALVELUJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN	22
5.1	AutoFutur.....	22
5.2	Sähköinen ajanvarauskalenteri	23
5.2.1	Kalenterin ulkoasu	23
5.2.2	Ominaisuudet	24
5.2.3	Käyttö.....	25
5.3	Käyttöönotto	26
6	POHDINTA.....	27
	LÄHTEET.....	29
	LIITTEET	30
	Liite 1. AutoFutur.....	30
	Liite 2. Sähköinen ajanvarauskalenteri.....	31
	Liite 3. Kalenterinäkymä.....	32
	Liite 4. Ominaisuudet	33
	Liite 5. Aikatauluttomat työt	34

LYHENTEET JA TERMIT

FIFS	First In First Served
LIFS	Last In First Served
SIRO	Serve In Random Order
SPTF	Shortest Processing Time First
LPTF	Longest Processing Time First
LPTL	Least Processing Time Left
CR	Critical Ratio

1 JOHDANTO

Tämän päivän liiketoiminnassa asiakassuhteiden ylläpitäminen ja säilyttäminen on erittäin tärkeää. Asiakassuhteiden ylläpitämisellä tähdätään siihen, että asiakas jatkossakin käyttäisi yrityksen palveluita. Tärkeä osa asiakassuhteiden ylläpitämisessä on yrityksen palvelujärjestelmien toimivuus ja niiden kehittäminen.

Työn tarkoituksena on tutkia ja kehittää Tammer Diesel Oy Nekalan toimipisteen palvelujärjestelmiä, jotta ne toimisivat parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaan sekä työntekijän näkökulmasta. Työnanto saatiin työnantajaltani. Olen työskennellyt hieman yli vuoden verran Tammer Diesel Oy:ssä työn vastaanotossa.

Työtä lähdettiin tekemään tutustumalla yleisesti ottaen palvelujärjestelmiin, mitä ne pitävät sisällään ja miten ne toimivat. Seuraavaksi täytyi miettiä kuinka niitä voisi soveltaa työpaikallani ja mitä parannettavaa sieltä löytyisi. Tämä työ toteutettiin kevään 2014 aikana ollessani työsuhteessa yritykseen. Tärkeimmäksi kehityskohdaksi valittiin ajanvarausjärjestelmä, joka muutettiin käsin täytettävästä kalenterista sähköiseen muotoon tietokoneelle omaan ohjelmistoon. Tämän tarkoituksena oli selkeyttää työskentelyä työnjohdossa ja parantaa asiakaspalvelun laatua

2 TAMMER DIESEL OY

Vuonna 1954 perustettu Tamperelainen Tammer Diesel Oy on yksi Suomen ja samalla pohjoismaiden tunnetuimpia ja varmasti perinteikkäimpiä moottoritekniikan taitajia. Yrityksen perusosaamista ovat moottoreiden koneistustyöt, moottoreiden korjauspalvelut, vaihtomoottorit sekä diesel- ja turbolaitteiden huolto ja korjaus. Vuosien myötä toiminta on laajentunut autojen huoltoihin ja korjauksiin sekä varaosien, tarvikkeiden ja korkealaatuisten työkalujen myyntiin.

Nykyisin Tammer Diesel Oy:llä on kuusi omaa toimipistettä ja yksi tytäryhtiö; Turbotekniikka. Yhteensä Tammer Diesel Oy:n palveluksessa on n. 80 henkilöä. Tänä vuonna saavutettu 60 vuoden kokemus moottoreiden parista takaa, että apu löytyy, olipa korjattavana sitten viimeisintä tekniikkaa sisältävä uusi moottori tai vanhan museoajoneuvon kone. Asiakaskuntaan kuuluvat niin yksityiset henkilötkin kuin yritykset.



KUVA 1. Tammer Diesel Oy Diesel Center (Tammer Diesel Oy 2014)

2.1 Tammer Diesel Oy Nekala

Itse työskentelen Nekalan toimipisteen henkilöautokorjaamolla, jonka palveluihin kuuluu normaalien huoltojen lisäksi moottoriremontit, koneistukset, vaihtomoottorit, moottoripyörä/kelkkojen osien koneistukset. Toimipiste kuuluu kansainväliseen Bosch Car Service huoltamo ketjuun, sekä toimii varaosatukkurina pienemmille korjaamoille ja yksityisille asiakkaille. Osien laajan saatavuuden takaa monipuoliset, 60 vuoden aikana saatutut tukkuriyhteydet.

Työn kuvaan kuului työnjohdon tehtävät, varaosien myynti eri asiakkaille sekä yleistä asiakaspalvelutyötä. Meidän toimipisteessämme, yhdeksän nosturin henkilöauto korjaamolla, toimimme ns. monimerkki korjaamona. Leipälajimme on niin sanotusti Diesel autojen korjaaminen, siihen meiltä löytyykin vankka kokemus pohja, sekä toisesta Lakalain toimipisteestä kattavat komponenttien testauslaitteet. Vaihtomoottorien asennus on meille myös hyvin tuttua puuhaa. Samalla meillä on myös moottorikoneistamo, missä kunnostamme henkilöautojen sekä moottoripyörien/mopojen moottorin osia ja remontoimme moottorikokonaisuuksia.

Työn kuvaani kuului asiakkaiden palvelu töiden vastaanotossa sekä varaosamyynnissä. Samaan aikaan toimipisteessä työskenteli kolme työnjohtajaa sekä yksi varaosamyyjä. Opinnäytetyössä tutkittiin myymälätiskillä tapahtuvaa asiakaspalvelu toimintaa ja miten palvelujärjestelmät toimii yrityksessä.

3 PALVELUJÄRJESTELMÄT

3.1 Palvelujärjestelmät käsitteenä

Palvelujärjestelmä on kokoonpano, joka on suunniteltu tuottamaan palveluita, jotka täyttävät tarpeet asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Palvelujärjestelmä termiä käytetään hyvin usein käytettävien palvelujen hallinnassa, palveluita markkinoidessa sekä palvelujen suunnittelussa. Vaikka termi usein näkyy, se on harvoin määritelty.

Pienin palvelujärjestelmä on yksi henkilö ja suurin palvelujärjestelmä on maailmantalous. Palvelujärjestelmät voidaan määritellä arvon mukaan, joka on tulosta vuorovaikutuksesta, se voi olla vuorovaikutusta ihmisten, yritysten tai valtioiden välillä. Useimmat palvelujärjestelmän vuorovaikutusta haluavat tavoittelevat molemminpuolista etua.

Paljon yksinkertaisempi ja rajoitetumpi määritelmä on, että palvelujärjestelmä on työtä, joka tuottaa palveluja. Työprosessi on järjestelmä, johon ihmisen osallistuu ja hyödyntää koneita käyttäen tietoa, teknologiaa ja muita resursseja tuottamaan tuotteita tai palveluita asiakkaille.

"Asiakastyytyväisyys on kaiken perustana laadunhallinnassa. Sen vuoksi on ensiarvoisen tärkeää, että palvelujärjestelmä ja palvelut on suunniteltu tyydyttämään kaikki organisaation asiakkaiden halut ja tarpeet." (Cook, Goh, and Chung (1999) Service Typologies: A State of the Art Survey. Production and Operations Management, 8(3))

3.1.1 Palvelujärjestelmien luonne

Markkinoinnilla, toiminnalla ja globaalien ympäristön näkökohdilla on merkittävästi vaikutusta palvelujärjestelmän lopulliseen muotoon. Kolme perusasiaa, joista palvelujärjestelmät koostuvat: asiakas kontaktit, pääomavaltaisuus sekä kanssakäymisten kesto ja laatu.

Oikein suunniteltu palvelujärjestelmä käyttää teknologiaa tai organisaation sisäisiä verkostoja, jotka mahdollistavat suhteellisen kokemattomankin ihmisen suoriutua vaikeammista tehtävistä nopeasti – tämä nopeuttaa oppimisprosessia. Ihannetapauksessa työntekijöiden työn laatu sekä työviihtyvyys parantuvat ja asiakkaiden tyytyväisyys kasvaa hyvin suunnitellun palvelujärjestelmän pohjalta.

Palvelujärjestelmien laajuus vaihtelee, se voi olla luotu yksittäiselle yrittäjälle tai kokonaiselle suuryritykselle työkaluksi. Palvelujärjestelmät muuttuvat myös ihmisten mukana, sitä muovaavat kieli, normit, asenteet ja uskomukset. Tältä pohjalta palvelujärjestelmä on osittain suunniteltu ja osittain kehittyvä.

Jokainen palvelujärjestelmä on sekä palveluntarjoaja että asiakas useissa erityyppisissä palveluissa. Koska palvelut on suunniteltu sekä tarjoamaan, että kuluttamaan palveluita, järjestelmät liittyvät usein monimutkaiseen palvelun arvoketjuun, jossa jokainen linkki on arvoehdotus.

Palvelujärjestelmien suunnittelijat pyrkivät usein hyödyntämään taloudellisesti täydentäviä menetelmiä kasvaakseen ja laajentaakseen palveluita. Esimerkiksi luottokorttien käyttö on osa palvelujärjestelmää. Näissä järjestelmissä luottokorteilla on enemmän arvoa tarjoajalle. Palvelujärjestelmän innovaatio vaatii usein linkitystä teknologian innovaatioihin, liiketoimintamallin innovaatioihin, sekä markkinoiden kysyntään.

Palvelujärjestelmät voi sisältää maksumekanismeja palvelun luokasta riippuen, eli käytössä voi olla esimerkiksi etukäteen tai kertamaksu. Maksut voivat olla myös luottoa.

3.2 Palvelujärjestelmien suunnittelu

Yksinkertaisen palvelun suunnittelu ja toteuttaminen eivät vaikuta kovinkaan haastavilta tehtäviltä. Kuitenkin useat tarjolla olevat palvelut ovat sisällöltään yllättävän monivaiheisia. Monimutkainen palvelu vaatii palveluhenkilökunnan koulutusta ja opastusta. Tätä varten palvelu on rakennettava helposti toteutettavaksi kokonaisuudeksi. Jos tähän lisätään palvelun monistaminen, eli samaa palvelua on saatavilla saman sisältöisenä useasta eri paikasta, on tarvetta palvelun tuotteistamiselle. Tuotteistamisessa muodostetaan palvelukokonaisuus tavoitteineen, työvaiheineen, toimenpiteineen ja ajoituksineen.

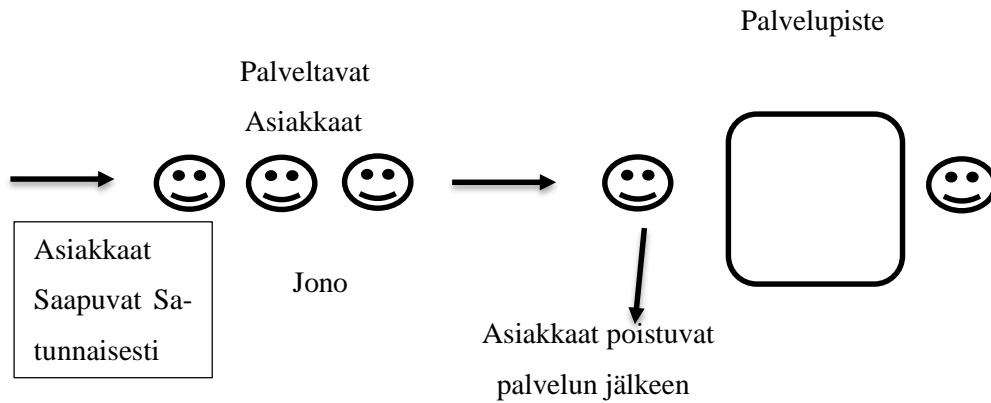
Toinen palveluihin liittyvä tärkeä suunnittelutehtävä on tarvittavan palveluympäristön suunnittelu. Asiakaspalvelutilojen, varsinaisten palvelupisteiden, mahdollisten itsepalvelu osuuksien ja jonotusjärjestelmän tai ajanvarauksen suunnittelu ja mitoitus, kuuluvat luonnollisena osana palvelun kehittämiseen. Kehittämisessä tarvitaan lisäksi seurantaa ja ohjausta, erilaisia palvelun suorittamiseen liittyviä mittareita sekä asiakkaiden palautteita.

Palvelut voidaan jakaa välittömään ja viivästettyyn palveluun. Välitön palvelu tapahtuu suoraan asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa. Viivästetty palvelu taas tapahtuu taustatoimintana, ja asiakkaalle ilmoitetaan palvelun valmistuminen ja lopputulos erikseen.

(Kaij E. Karrus 2001, 98–99.)

3.2.1 Yksinkertaiset palvelujärjestelmät

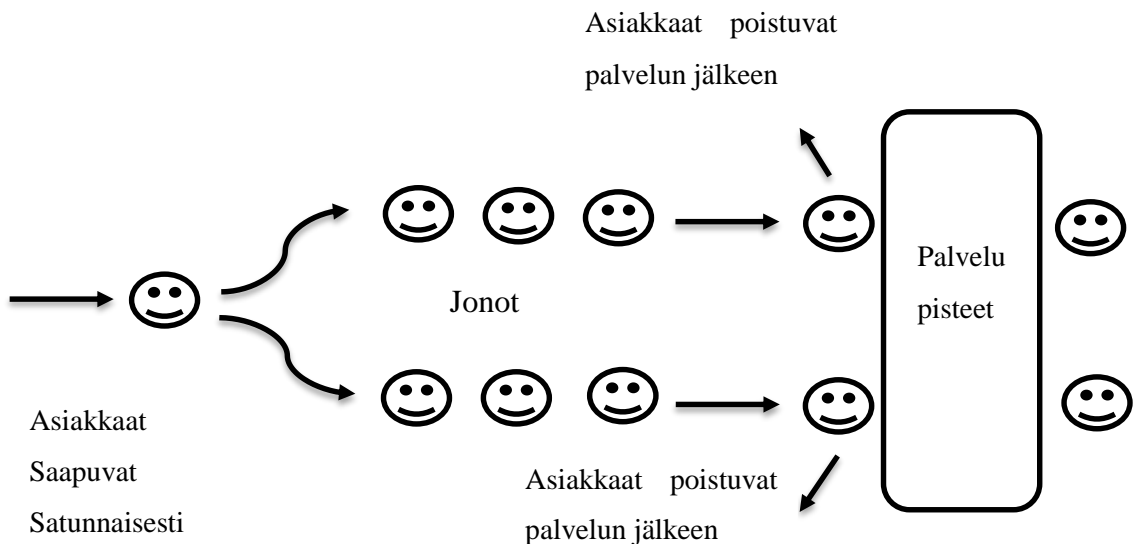
Yksinkertaisen palvelujärjestelmän ytimenä on palvelupiste, jossa asiakaspalvelun suorittaja hoitaa palvelutehtäväänsä. Asiakkaat saapuvat palveluun satunnaisesti. Koska vain yhtä asiakasta palvellaan kerrallaan, ruuhkatilanteissa joutuvat jotkut asiakkaat jonottamaan palveluvuoroaan. Tämän kaltainen palvelujärjestelmä on hyvin yleisesti käytössä oleva.



KUVIO 1. Yksinkertainen yhden palvelupisteen järjestelmä. (Kaij E. Karrus 2001, 100.)

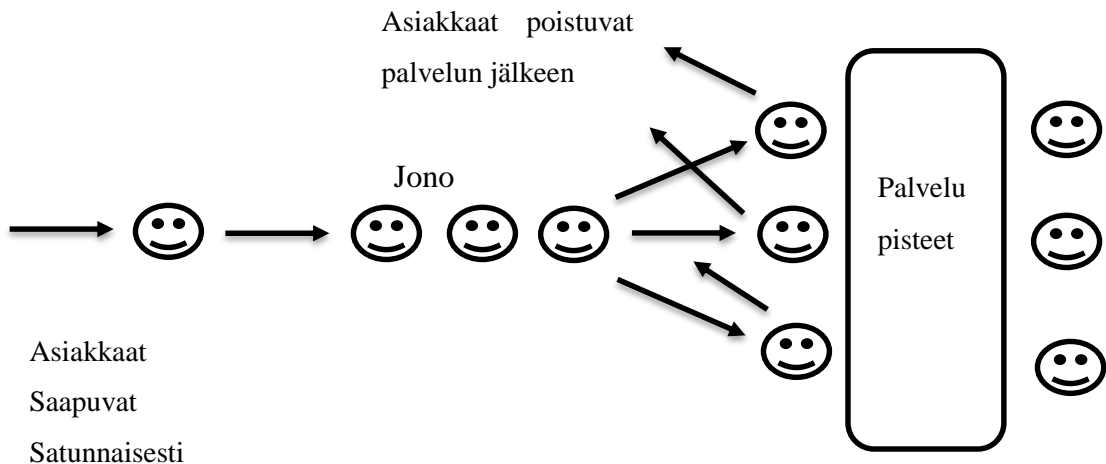
Palvelujärjestelmässä on kaksi oleellista tekijää, jotka vaikuttavat keskimääräiseen jonotusaikaan ja jonon pituuteen. Asiakkaiden saapumisten väli ja palvelun kesto määräävät, miten järjestelmä toimii. Jos saapumisväli on selvästi pidempi kuin palvelun kesto, jonoa voi syntyä, mutta sen pituus pysyy kuitenkin kohtuullisena. Jos saapumisväli on lähes yhtä pitkä kuin palvelusaika, jonon pituus kasvaa eli palvelussa on ruuhkaa.

Jos palvelujärjestelmään tulee asiakkaita tiheämmin kuin heitä pysytään palvelemaan, voidaan avata toinen palvelupiste. Tavanomaisesti tällöin syntyy kunkin palvelupisteen eteen oma jono.



KUVIO 2. Kahden palvelupisteen ja kahden jonon palvelujärjestelmä. (Kaij E. Karrus 2001, 101.)

Koska asiakkaat tulevat satunnaisesti ja palvelutapahtumat kestävät tapauskohtaisesti hieman eripituisia aikoja, yleensä jompikumpi jono näyttää vetävän paremmin. Vaihtoehtoinen järjestely on käyttää yhtä yhteistä jonoa, josta asiakkaat astuvat kukin omalla vuorollaan asioimaan siihen palvelupisteeseen, joka on vapaana.



KUVIO 3. Kolmen palvelupisteen ja yhteisen jonon palvelujärjestelmä. (Kaij E. Karrus 2001, 101.)

Sekä käytännössä että teorian kautta on havaittu, että keskimääräinen asiakkaan läpimeinoika eli keskimääräinen jonotusajan ja palveluajan summa on lyhempi. Kun käytetään yhteistä jonoa sen sijaan, että käytettäisiin palvelupistekohtaisia jonoja. Tämä periaate onkin nykyään hyvin laajassa käytössä esimerkiksi erilaisten vuoronumerojärjestelmien muodossa. (Kaij E. Karrus 2001, 100–102.)

3.2.2 Palvelujärjestelmän toiminta

Yksinkertaisen palvelujärjestelmän toiminta on usein hyvin ennustettavissa. Tarkastellaan palvelujärjestelmää, jossa on yksi asiakaspalvelija. Kaikki saapuvat asiakkaat asetuvat kuuliaisesti palvelupisteen ollessa varattuna jonon hännille ja heitä palvellaan aina saapumisjärjestyksessä. Mikäli asiakkaita saapuu hyvin harvakseltaan, jonoa tuskin esiin-tyy.

Asiakkaan palvelusysteemissä viettämä aika on verrannollinen palvelun kuormitusasteeseen. Kun kuormitusaste on nolla, uusi asiakas pääsee heti palveltavaksi ja järjestelmässä vietetty aika on sama kuin palvelusaika. Kuormitusasteen ollessa sataprosenttinen, jono ja kokonaisaika palvelussa voivat pidetä jopa äärettömäksi asti.

Palvelujärjestelmän mitoitus voidaan tehdä kokonaisaikatavoitteeseen perustuen. Tavoitteena on tarjota riittävä palvelutaso myös satunnaisesti vaihtelevassa kuormituksessa ja satunnaisin palveluajoin. Eräänä nyrkkisääntönä on käytetty järjestelmän mitoitusta 60–70 %:iin maksimikuormasta. Palvelukapasiteettia voidaan vaihdella. Mikäli palvelupisteitä on vähän, asiakkaat joutuvat jonottamaan ja tuskastuvat. Mikäli taas palvelupisteitä on paljon, palvelu toimii hyvin, mutta palvelujärjestelmän kustannus on korkea.

Mikäli kuormitus vaihtelee voimakkaasti, joudutaan joustamaan läpimenoaikatavoitteesta tai muuttamaan palveluresurssien määrää kuormaa vastaavaksi. On kuitenkin useita keinoja supistaa kokonaisläpimenoaikaa ja parantaa palvelun tasoa. Supistamalla palvelutapahtuman viemää aikaa vapautetaan palveluresursseja ja saadaan nostettua läpäisymääriä. Eriyttämällä nopeat ja hitaat palvelut erilleen parannetaan palvelun ennustettavuutta ja nostetaan läpäisymääriä. Siirtyminen ajanvarauksiin perustuvaan palvelujärjestelmään poistaa jonot, mutta ei kykene palvelemaan välittömästi palvelua tarvitsevia asiakkaita. (Kaij E. Karrus 2001, 102–104.)

3.2.3 Palvelujärjestyksen valinta ja töiden ajoittaminen

Yksinkertaista palvelujärjestelmää, jossa asiakkaiden saapumisjärjestys määrää heidän palvelujärjestyksensä, kutsutaan FIFS – järjestykseksi. Muita vaihtoehtoisia järjestyksiä voisivat olla pino eli LIFS, jossa viimeksi tullut pääsee ensimmäisenä palveluun, tai satunnainen eli SIRO, jossa palveluun valitaan satunnaisessa järjestyksessä. Koska kaikissa näissä palvelujärjestyksissä esiintyy tehottomuutta ainakin jonkin avainkriteerin suhteen, on pyritty löytämään tehokkaampia menetelmiä. Nämä menetelmät ovat usein käytettävissä töidenjärjestelyongelmissa, joissa esimerkiksi paja pyrkii järjestämään jollain kriteerillä työjononsa mahdollisimman tuottavaan järjestykseen. Mitä tuottavuus milloinkin tarkoittaa, riippuu taas kyseisen pajan tavoitteista.

Töiden järjestelyongelmia voi esiintyä kaikkialla, missä asiakkaat lähettävät tilauksensa toimittajalle ja toimituksilla on etukäteen asetettu toimitusaika. Mikäli toimittajalla on yllin kyllin kapasiteettia ja toimitusajat ovat realistisia, voidaan pienellä työmäärällä rakentaa toteutettavissa oleva toimitusaikojen mukainen työjärjestys. Ongelma muuttuu hankalammaksi, jos esiintyy kapasiteettirajoituksia. Vaihtoehtoisia tapoja järjestää työt on useita. Aiemmin mainitut voivat olla joissain tilanteissa kelvollisia, mutta useimpiin käytännön tilanteisiin pyritään kehittämään parempia ratkaisuja.

Lyhimmän suoritusajan sääntö SPTF, aloittaa ensin lyhimmästä työstä ja kerää työt jonoon keston mukaisessa järjestyksessä. Etuna on lyhyiden töiden nopea valmistuminen ja asiakaskannasta suurimman mahdollisen osan tyydyttäminen. Ongelmana taas on todella pitkien töiden viivästyminen, sillä ne voivat jäädä aina töitä järjestettäessä työjonon hännille.

Pisimmän suoritusajan sääntö LPTF, aloittaa puolestaan pisimpään kestävästä työstä ja jatkaa kohden lyhintä työtä. Näin saadaan ehkä vain muutama asiakas tyytyväiseksi, mutta ehkä jatkossa töiden kestojen lyhentyessä saadaan loputkin asiakkaat tyydytettyä. Ongelmaksi muodostuu laajan joukon pieniä töitä viivästyminen.

Lyhin jäljellä oleva aika LPTL, huomioi toimituspäivän ja skedulointipäivän välisen erotuksen ja järjestää työt pienimmästä jäljellä olevasta ajasta suurimpaan. Koska tämä menettely huomioi myös toimitusajan, se on usein mielekkäämpi skedulointitapa kuin muut edellä mainitut.

Kriittisyysaste CR, käyttää jäljellä olevan ajan ja vielä tarvittavan käsittelyajan suhdetta päätöskriteerinä. Jos suhde on arvoltaan alle yhden, on työ kriittinen ja jos on useampia töitä, joiden kriittisyys suhde on alle yhden, on tuotannolla edessään vaikeuksia.

Näiden lisäksi on useita hienojakoisempia skedulointimalleja, mutta jo näilläkin voidaan useissa tilanteissa saada selvää parannusta aikaan verrattuna huolimattomasti suunniteltuun toimintaan. (Kaij E. Karrus 2001, 104–106.)

3.3 Korjaamon palvelujärjestelmät

Tekniikan alalla helposti keskitytään pelkästään fyysisiin tuotteisiin. Nykyään kuitenkin korjaamomaailmassa useimmat hankittavat ja myyvät tuotteet ovat fyysisten tuotteiden ja palveluiden yhdisteitä.

Varsinaisessa korjaamomaailmassa on useita tilanteita, joissa tuotteiden tai suoritteiden tarve ilmenee vaihtelevana ja tarpeen tyydyttämisen vievä aika on myös hyvin satunnaista. Esimerkiksi huoltojen ja remonttien kysyntä voi olla satunnaista ja itse korjausta-

pahtumien kestot myös vaihtelevat voimakkaasti. Tällöin korjaamon sisällä esiintyy tarvetta erilaisten palveluiden hallintaan ja ohjaamiseen, jossa muun muassa jonomallien tuntemus ja töiden ajoitusmenettelyt sekä erilaiset priorisointitavat voivat olla hyödyksi.

Korjaamon toiminnoista yllättävän suuri osa on luonteeltaan palveluita. Asiakkaiden merkityksen kasvu aiheuttaa sen, että yhä suurempi osa suoritteista tapahtuu asiakkaiden tilauksiin perustuen aikapaineen alla. Tämä johtuu osittain kysynnän satunnaisuudesta. Tämän vuoksi joudutaan yhä enemmän käyttämään erilaisia palvelu- ja jonomalleja, sekä töiden järjestelymenetelmiä asiakaspalvelutason ja kustannustehokkuuden takaamiseksi.

Kun palveluja verrataan tuotteisiin, havaitaan että palvelut ovat pääosin välittömiä eli niiden tuotanto ja kulutus tapahtuu samanaikaisesti ja palveluita ei voida tuottaa varastoon. Asiakkaiden halutessa välitöntä palvelua, niin palvelutoiminnan ohjaukseen kuuluu oleellisena osana palvelukapasiteetin hallinta alati muuttuvassa kysyntätilanteessa. Suureen osaa tuotteita liittyy myös palveluita, kuten käytön opastusta, koulutusta, toimituksia asiakkaalle, asennusta ja muuta huoltotoimintaa. Palveluihin liittyy myös usein erilaisia materiaaleja ja tarvikkeita. Joissain tapauksissa palveluun liitetään fyysinen tuote, lähinnä osoittamaan, että palvelu on suoritettu. Asiakas saadaan tyytyväisemmäksi ja ymmärtämään paremmin palvelusta otettava veloitus, kun hänellä on jotain konkreettista pidettävänä ja nähtävänä.

Tuotteisiin liittyy usein joukko palveluita, ja jossain tapauksissa tuotteita on saatavilla sekä ilman palveluita ja palveluilla ryyditettynä. Esimerkiksi Yhdysvalloissa on useita pikahuoltamoketjuja. Osalla niistä on sekä tuotemyyntiä, kuten varaosia ja tarvikkeita, että korjaamopalveluita samassa rakennuksessa. Korjaamo-osassa on yleensä useita rinnakkaisia korjauspisteitä, joissa voidaan tehdä sellaisia huoltotoimenpiteitä, joissa ei tarvita varsinaisia merkkikohtaisia osia. Delawaressa erään pikahuoltamoketjun paikallisen huoltamon liikevaihdosta noin puolet tuli korjaustoiminnasta. Materiaalivirroista hieman yli 70 % kulki myymälän kautta ja hieman alle 30 % käytettiin huoltotoimenpiteiden yhteydessä. Lisäksi asiakkaat usein kysyivät neuvoja osien suhteen sekä kotikorjauksiin, joten varaosamarket -tyyppiseen myyntiin liittyi usein konsultointia. Ilman myymälää huoltotoiminta olisi paljon suppeampaa, ja ilman huoltotoimintaa myymälän kannattavuus laskisi merkittävästi. Konsultoivan myynnin merkitystä hän ei osannut arvioida, mutta arveli sen vaikuttavan sekä osamyntiin ja joissain tapauksissa ohjaavan asiakkaita

korjaamopalveluihin. Hallittavia palvelukokonaisuuksia oli näin ollen peräti kolme: varaosamyynti, neuvonta ja korjaamotoiminta. Näiden kaikkien toiminta puolestaan vaikutti materiaalivirtoihin. (Kaij E. Karrus 2001, 98.)

Ajanvaraus on korjaamon ydinprosessin ensimmäinen ja tärkein vaihe. Kun asennoidumme täyttämään asiakkaan odotukset, asiakasuskollisuus kasvaa, työilmapiiri kohenee ja toiminnan kannattavuus paranee. Ajanvaraus tilanteessa on hyvä muistaa kolme perusasiaa: kuuntele, kysy ja kirjoita asiat muistiin.

Asiakas odottaa ajanvaraustilanteen olevan nopea ja saavansa suora kontaktin yritykseen työnjohtajan kautta, sekä saavansa oikeaa tietoa. Asiakkaan ongelmaan tulee paneutua sekä auton historia tuntea ja tarjota asiantuntevaa neuvontaa. Lisäksi tulee tarjota oikeanlaista tarveanalyysiä, selkeää tarjousta ja sitovaa sopimusta tulevasta työstä. Auton tuomisesta sovitaan sekä tarjotaan palveluita, kuten mahdollista sijaisautoa tai nouto-/palautuspalvelua.

Yrityksen tavoitteena on ajanvaraustilanteessa saada oikeaa tietoa asiakkaasta sekä ajoneuvosta, että tehdä tuleva työtilaus oikein. Yrityksen tulee tarjota nopea ja helppo kontakti asiakkaalle ja luoda vuoropuhelua asiakkaan kanssa. Ajanvaraustilanteessa sovitaan aika ajoneuvon tuomiselle huoltoon. Yritys hakee asiakkaan ja auton tiedot tietokannasta, päivittää ja tarkistaa niiden paikkaansa pitävyyden. Asiakkaan tarpeet tulee kartoittaa tarkasti, myös mahdolliset lisätyöt tulee ottaa huomioon. Asiakkaalle kerrotaan mahdollisia ratkaisumalleja mahdolliseen ongelmatilanteeseen. Luvataan selkeästi se, mikä voidaan myös pitää. Asiakkaalle tulee antaa hintatietoja, ja kertoa mahdollisista muista tarjouksista ja suositeltavista töistä lisämyynnin varmistamiseksi.

Ajanvarauksen loppupuolella asiakkaalle tulee tehdä yhteenveto sovituista töistä ja aikataulusta. Myös lisätyöt tulee varmistaa vielä. Opastetaan ja ohjataan asiakasta asian suhteen, sekä selvitetään asiakkaalle huoltokäyntiin liittyviä asioita, esimerkiksi avainten tuomisesta, auton pysäköinnistä, aukioloajoista ja muista asiakasta askarruttavista asioista. Näiden asioiden läpikäynti helpottaa asiakkaan huoltokäyntiä ja parantaa asiakkaan saamaa kuvaa yrityksestä. Tarvittaessa sovitaan auton ennakkotarkastuksesta ennen varsinaista huoltoaikaa mahdollisten epäselvyyksien välttämiseksi. Asiakkaan liikuntatarpeesta huolehditaan, opastetaan ja tarjotaan erilaisia vaihtoehtoja, esimerkiksi sijaisauton käyttöönottoa.

Tällä tavalla yritys varmistaa asiakkaan tyytyväisyyden ja tekee yritykseen saapumisen miellyttäväksi kokemukseksi. Asiakaan tarpeet tulee tyydytettyä ja hän kokee, että yritys toimii asiakaslähtöisesti ja on olemassa auttaakseen asiakasta.

4 YRITYKSEN PALVELUJÄRJESTELMÄN LÄHTÖKOHDAT

Tässä kappaleessa tarkastellaan yrityksen tämän hetkistä palvelujärjestelmää ja sen toimintaa. Tämän pohjalta tarkoituksena on selvittää mitä osa-alueita tulisi kehittää. Palvelujärjestelmän tilaa selvitettiin keskustelemalla yrityksen henkilökunnan kanssa ja tutustumalla itse yrityksen toimintaan.

4.1 Ajanvaraus

Työtilaus tehdään, kun asiakas ottaa yritykseen yhteyttä ja varaa ajan haluamaansa toimenpiteeseen. Työtilaus kirjataan käsin täytettävään A4 – kokoiseen kalenteriin asiakkaan kanssa sovitun päivämäärän kohdalle. Pieneen tilaan yritetään mahdollistaa tärkeimmät tiedot. Auton rekisterinumero kysytään asiakkaalta ajoneuvon tietojen hakua varten. Myös merkkiä voidaan kysyä mahdollisen virheellisen rekisterinumeron vuoksi. Varauksen yhteydessä auton tietoja ei tarkisteta Trafín tietokannasta.

Työtilauksen sisältö kirjataan monesti muutamalla sanalla auton tietojen yhteyteen muistuttamaan, mitä asiakkaan kanssa on sovittu. Lopullinen työmääräys tehdään myöhemmin, normaalisti päivää tai kahta ennen kuin ajoneuvo saapuu työn alle. Normaalista huoltoa varatessa kysytään yleensä mittarilukemaa, jotta yrityksellä on mahdollisuus etukäteen tarkistaa ajankohtaiset huoltokohdat. Auton korjausta varten pitää monesti varata ensin vianmääritys aika, ellei vika ole jo varmasti tiedossa.

Ajanvarauksen yhteydessä tiedustellaan asiakkaan aikataulua ja kerrotaan asiakkaalle, minkä verran työtilaus kestää. Monesti ajoneuvo pyydetään tuomaan aamulla ja luovutetaan iltapäivällä pois, koska päivää ei ole tarkasti aikataulutettu, vaan päiväkohtainen aikataulu mietitään aina aamulla töitä lähdetessä järjestelmään. Satunnaisia huoltoaikoja sovitaan ennalta sovittuun kellon aikaan, mutta nämä vaativat ylimääräistä järjestelyä kun auto saapuu. Työtilauksia ei etukäteen aseteta ennalta määrätylle asentajalle, vaan niitä organisoidaan lennosta seuraavalla vapaalle asentajalle, tietysti työn vaatimaa ammattitasoa mietitään ja töitä jaetaan myös sen perusteella. Aikataulua pitää miettiä aina tarkasti,

että sovitut työt ehditään tekemään päivän aikana, koska kalenterissa ei lue kauanko mihinkin työhön on varattu aikaa. Yhdelle päivälle sovitaan muutama isompi työ sekä pienempiä töitä siihen rinnalle.

Ajanvaraus hoidetaan yleisimmin puhelimen välityksellä. Yrityksessä vierailemalla pysyy myös tekemään varauksen. Sähköpostin välityksellä suoritetaan myös muutamia varauksia. Kustannusarvio annetaan asiakkaalle suullisesti, jos hän sitä pyytää, myös silloin kustannusarvio kerrotaan, mikäli työstä on kampanja voimassa eli työlle on sovittu kiinteä hinta.

Työmääräimen tekovaiheessa, yleensä pari päivää etukäteen, tarkastetaan mitä varaosia tarvitaan ja mikä niiden varastotilanne on. Varaosat joudutaan tilaamaan, jos niitä ei ole varastossa. Varaosien toimitusaika voi aiheuttaa ongelmia, jos varaosaa ei saadakaan sovitulle ajankohdalle, niin sitä voidaan joutua metsästään lähialueelta tai pahimmassa tapauksessa siirtämään aikataulua.

4.2 Työnvastaanotto

Myymälätiskillä on kolme asiakaspalvelupistettä, asiakkaita palvellaan niiden saapumisjärjestyksessä. Henkilökunnasta ensimmäisenä vapautuva ottaa aina seuraavan asiakkaan, näin yritetään välttää ruuhkautuminen yhdellä pisteellä. Jonotusmalli toimii sivulla kolmetoista esitetyn kuvio 3 mukaisesti. Ruuhkatilanteissa on käytettävä pelisilmää varsinkin, jos myymälätiskillä on yksin. Priorisoimalla voidaan selkeä työtilaus luovuttaa nopeasti, esimerkiksi laskutus asiakkaalle, ja sen jälkeen hoitaa enemmän aikaa vievää varaosatieustelua tai kustannusarvion tekoa toiselle asiakkaalle.

Asiakkaan tuodessa työtilauksen kohdetta, käydään työtilaus lävitse. Asiakkaan on mahdollista tehdä tässä kohtaa lisäyksiä tilaukseen, toki tämä pitää huomioida aikataulussa ja kustannusarviossa. Asiakkaan yhteystiedot tarkistetaan, puhelinnumero on välttämätön yhteydenpidon kannalta. Aikataulusta keskustellaan ja yritys ilmoittaa aina tekstiviestillä kun työtilaus on valmistunut tai vaihtoehtoisesti soitetaan, jos työtilausta tehdessä on ilmennyt jotain poikkeavaa.

Maksutapoja ei yleensä käydä lävitse, koska osa on yritykselle tuttuja laskutusasiakkaita. Uudella asiakkaalla on maksuvaihtoehtoina: käteinen, pankki- ja luottokortti sekä erikseen haettava rahoitus.

Samassa toimipisteessä toimii sekä autokorjaamo ja moottorikoneistamo. Korjaamon ja koneistamon puolella on eri työntekijät ja eri aikataulutus. Työnjohtaja hoitaa sekä korjaamon että koneistamon puolta. Työnvastaanottoon asiakas voi tuoda siis auton avaimet huoltoa varten tai vaihtoehtoisesti moottorin osia koneistusta varten. Koneistamon puolelle ei ole erillistä ajanvarauskalenteria, vaan aikataulu sovitaan aina tapauskohtaisesti.

4.3 Töiden järjestely

Työnjohdossa järjestellään työtilaukset järkevästi niiden keston, sovitun aikataulun sekä muiden työtilaukseen vaikuttavien asioiden pohjalta. Tapauksesta riippuen voidaan soveltaa lyhimmän suoritusajan sääntöä (SPTF), jos työtilaus on hoidettavissa nopeasti pois alta ja näin saadaan yksi asiakas tyydytettyä. Yleisesti isoja työtilauksia pyritään saamaan nopeasti työn alle, mikäli siitä on sovittuna tarkka aikataulu asiakkaan kanssa. Eli silloin toimitaan pisimmän suoritus ajan säännön mukaisesti (LPTF). Tulee myös tilanteita, jossa joudutaan tarkastelemaan työtilauksen kriittisyysastetta ja käytetään sitä päätöskriteerinä. Huollot myös yleensä laitetaan aamusta työnalle, ja jos mahdollisia lisätyötarpeita esiintyy, niistä ilmoitetaan asiakkaalle ja sovittaessa laittaa vielä kuntoon samana päivänä.

5 PALVELUJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN

Korjaamoilta vaaditaan tänä päivänä yhä enemmän, sillä nykyaikaisten autojen korjaaminen vaatii huimaa teknistä tietoa sekä jatkuvaa kouluttautumista. Mutta myös palvelulle asetetaan entistä kovempia kriteerejä. Asiakas haluaa tietää tarkan kustannusarvion ja aikataulun, ja niiden on myös pidettävä paikkaansa. Myös konsultointia ja neuvontaa tapahtuu paljon jo pelkästään korjaamotiskillä.

Tarkasteltuani Tammer Dieselin Nekalan toimipisteen palvelujärjestelmää, tulin siihen tulokseen korjaamopäällikön kanssa, että ajanvaraus siirrettiin käsikäyttöisestä paperikalenterista sähköiseen muotoon tietokoneelle. Tämän tarkoituksena oli selkeyttää työskentelyä työnjohdossa ja parantaa asiakaspalvelun laatua.

Sähköinen ajanvaraus kalenteri otettiin käyttöön AutoFutur – nimisestä sovelluksesta, ja autokorjaamon työt voitiin näin ollen siirtää sähköiseen muotoon. Sähköinen kalenteri tukee korjaamoprosessia tarkemmin, ja sen avulla yritetään saada aikataulusta sekä työjärjestelyitä paremmiksi. AutoFutur on ollut korjaamolla käytössä jo ennestään, joten sähköisen ajanvarauskalenterinkin käyttö ohjelmiston kautta oli luonteva ratkaisu.

5.1 AutoFutur

AutoFutur ohjelmisto on Suomen eniten käytössä oleva autokorjaamoiden hallintaohjelmisto. Sen avulla autokorjaamo pystyy hallitsemaan kaikkia korjaamon vaiheita, aina tavaran ostamisesta, työmääräimien teosta, laskutukseen ja raportointiin.

Autokorjaamon huoltoprosessin hoitaminen onnistuu AutoFuturin avulla alusta loppuun. Asiakkaan soittaessa ja varatessa huoltoaikaa, työnjohtaja kirjaa ajan sähköiseen ajanvarauskirjaan, ja tallentaa asiakkaan sekä ajoneuvon tiedot ja työtilauksen sisällön. Tässä vaiheessa työnjohtaja voi tehdä työmääräimen työtilaukselle tai sen voi tehdä myöhemmin. (Liite 1)

Työmääräimen tekeminen onnistuu suoraan sähköisen ajanvarauskalenterin kautta ja se linkittyy suoraan varattuun aikaan. AKE:lta nähdään ajoneuvon tarkat tiedot ja oikeat varaosat voidaan tilata valmiiksi. Näin työmääräin on valmiina odottamassa asiakkaan tuloa.

Työmääräimen avulla kaikki sovitut kohteet tulee korjattua. Työnjohtaja pystyy jo etukäteen varmistamaan varaosien saatavuuden ja hinnan, sekä hankkimaan tarvittavat korjausohjeet asentajalle. Määräykset voidaan jakaa asentajakohtaisesti, työjärjestelyt on näin helppo tehdä päivän aikana ja asentajalla on mahdollisuus katsoa seuraavan päivän töitä sähköisestä ajanvarauskalenterista.

Valmistunut työtilaus ilmoitetaan asiakkaalle tekstiviestillä lopullisen hintatiedon kanssa. Luovutustilanteessa työmääräin käydään lävitse asiakkaan kanssa. Ohjelmiston historiaan jää näkyviin kaikki tehdyt huollot, ja korjaukset ja ne voidaan nopeasti hakea auton tietojen avulla.

5.2 Sähköinen ajanvarauskalenteri

Sähköisellä työkalenteriohjelmalla yrityksen on mahdollista hoitaa ajanvaraukset paperista varauskirjaa tehokkaammin ja yhdistää ajanvaraus osaksi samaa kokonaisuutta työmääräyksien ja töiden vastaanoton kanssa. Asiakkaan saama palvelun laatu paranee, kun työnjohtajalla on kaikki tarvittava tieto näytöllä edessään eikä töherryksenä paperilapulla. Sähköinen työkalenteri on kiinteä osa työmääräimien käsittelyä. Hiirellä maalataan tarvittava aika ja kirjoitetaan juuri asiakkaan kanssa keskustellut asiat muistiin. Varaus linkittyy suoraan työmääräykseen, joten se on helppo löytää. Työmääräykset järjestyvät loogiseen järjestykseen kullekin päivälle. (Liite 2)

5.2.1 Kalenterin ulkoasu

Työtilausten edetessä ne muuttavat kalenterissa väriä, esimerkiksi aloittamattomat, kesken olevat ja laskutetut näkyvät eri värein. Nopealla vilkaisulla työnjohtajan on helppo hahmottaa päivän töiden tilanne. Asentajat saadaan ruudulla näkymään rinnakkain tai eri osastoissa. Samalla ruudulla pystyy helposti hallitsemaan viidestä kymmeneen asentajaa. Asentajakohtaisen kellonkin voi ottaa tarvittaessa käyttöön työaikojen seuraamisen helpottamiseksi. (Liite 3)

5.2.2 Ominaisuudet

Sähköisessä kalenterissa on paljon ominaisuuksia, joista on hyötyä työtilausten hoitamisessa ja korjaamoprosessin hallinnassa. Kalenteriin tehtävään varaukseen voidaan kirjoittaa vapaamuotoinen teksti. Näin kaikki asiakkaan kanssa keskustellut asiat tulevat ylös muistiin. Työmääräin linkittyy suoraan varaukseen, joten työnjohtaja pääsee kätevästi yhdellä napin painalluksella suoraan työmääräimelle, ilman työmääräys listan aikaa vievää selaamista. Jos aikatauluun tulee yllättäviä muutoksia, niin varauksen pituutta voi muuttaa vapaasti, ja varaus on myös helppo siirtää asentajalta tai päivältä toiselle. Tietoja ei tarvitse kirjoittaa uudestaan ylös, vaan ne on helppo kopioida. Saman ominaisuuden avulla voidaan varaus kopioida myös useammalle asentajalle, esimerkiksi kun asentajille on loma- tai koulutuspäiviä. (Liite 4)

Sähköisen kalenterin pystyy nopeasti tulostamaan kerralla yhden päivän työmääräimet. Työnjohtaja pääsee kätevästi seuraamaan töiden etenemistä vaihtuvien värien ansiosta. Varauksen teko ei edellytä työmääräyksen tekoa vaan kalenteriin voidaan vain tehdä merkintöjä muistiinpanoiksi. Samalla asentajalla voi olla myös niin sanottuja sivutöitä samanaikaisesti. Sivutyöt voivat olla kalenterissa rinnakkain normaalien päiväntöiden kanssa tai erikseen aikatauluttomat työt osiossa.

Viikkonäkymän avulla nähdään helposti kuinka monta tuntia töitä on varattuna kullekin päivälle. Työtilauksen valmistumisen ilmoittaminen on helppoa, sillä kalenterinäköymästä saa yhdellä napin painalluksella asiakkaalle lähtemään tekstiviestin työn valmistumisesta, ja samaan viestiin saa liitettyä hintatiedonkin asiakkaalle.

Sähköisen ajanvarauskalenterin käyttöä on mahdollista myös laajentaa nettiajanvarauksella, jolloin asiakkaat pääsisivät itse varaamaan ajan siihen kohtaa missä kalenterissa olisi tilaa. Toki tämän kaltainen järjestelmä vaatii paljon kehitystyötä, eikä se välttämättä toimisi kyseisessä yrityksessä, koska yrityksessä tehdään paljon laajoja työkokonaisuuksia. Jokaisen korjauksen ollessa hieman erilainen, ei samaa ohjeellista työaikaa voisi soveltaa joka kohdassa.

5.2.3 Käyttö

Asiakkaan soittaessa työnjohtajalle varauksen teko käy nopeasti. Käytännössä maalataan hiirellä haluttu aika ja painetaan F12 – näppäintä. Ruutu on nyt valittuna ja siihen voidaan kirjoittaa muistiinpanoja. Näin kaikki tiedot saadaan ylös mitä asiakas kertoo esimerkiksi puhelimesta, eivätkä asiat jää muistin varaan. Työnjohtaja voi halutessaan hakea AKE:n tietokannasta rekisterinumerolla ajoneuvon ja asiakkaan tiedot ja ne voidaan tallentaa määräimelle. Samalla varaosatukkurien ohjelmista voidaan hakea työlle tarvittavat varaosat hintatietoineen ja näin luoda asiakkaalle kustannusarvio.

Työmääräimen voi tehdä myös jälkeinpäin, sillä se onnistuu kalenteri näkymästä pikanäppäimen avulla nopeasti. Määräimen teko varaus vaiheessa on varmempaa, määräimelle saa haettua ajoneuvo ja asiakastiedot, ja niiden paikkaansa pitävyys pystytään varmistamaan vielä asiakkaalta. Asiakkaalle sanottu kustannusarvio tallentuu myös määräimelle, ja näin se pysyy tallessa. Varaosien saatavuus pystytään myös varmistamaan samalla hetkellä, eikä se aiheuta ikäviä yllätyksiä myöhemmin kummallekaan osapuolelle. Myös mahdollisesti päivittyneet varaosien hinnat päästään tarkastamaan. Työmääräimelle saadaan kirjattua samalla laskutus asiakkaiden kanssa yleensä tarvittavat laskutustiedot ja viitteet. Tämä nopeuttaa laskutusta työn valmistuttua.

Varauksen tallentamisen jälkeen myös sen muokkaaminen onnistuu. Varausta voidaan vapaasti pidentää tai siirtää tarpeen mukaan asentajalta tai päivältä toiselle. Kalenterin ulkoasu säilyy silti siistinä ja selkeänä, toisin kuin yliviivailtu ja sutattu paperiversion kalenteri. Työnjohtajien ja asentajien on selkeä lukea varauskirjaa ja asiakkaankin saama kuva yrityksen järjestelmällisyydestä paranee. Etuna on myös, että sama ajanvarauskalenteri löytyy nyt jokaiselta työpisteeltä, joten kaikilla on yhtäläinen pääsy siihen samanaikaisesti. Työnjohtajien tekemät muutokset tallentuvat ja näkyvät muilla saman tien. Enää työnjohtajan ei tarvitse odottaa vuoroaan päästääkseen kirjoittamaan varausta paperille ylös, jos kalenteri on käytössä, vaan hän pääsee koneellaan kirjaamaan kaiken tarvittavat tiedot ylös. Kalenterista on mahdollista hakea varauksia ajoneuvon rekisterinumerolla tai työmääräinnumerolla.

Asentajan ollessa lomalla tai koulutuksessa, sähköiseen kalenteriin on helppo tehdä toistuvia varauksia. Näin työnjohtajat tietävät kuka on poissa, eivätkä varaa asentajalle kyseiselle päivälle töitä. Asentajan sairastuessa voidaan tämä merkitä kalenteriin, ja päivän

työt jakaa muiden asentajien kesken. Niin sanottujen pitkäaikaisten projektien käsittely onnistuu myös, jos työstä ei ole sovittu kiinteää aikataulua vaan sitä tehdään sitä mukaan, kun asentajalla on aikaa. Näille aikatauluttomille töille löytyy kalenteri ohjelmistosta oma osio, siellä ne pysyvät kuitenkin tallessa, sen sijaan että ne olisivat muistilappuina ajanvarauskirjan reunoissa. Näitä töitä on helppo siirrellä sieltä halutulle asentajalle ja halutulle päivää. (Liite 5)

5.3 Käyttöönotto

Työn haastavin osuus eli uuden prosessin käyttöönotto tapahtuu yrityksessä pikkuhiljaa kevään 2014 aikana. Haastetta prosessiin tuo vanhat tottumukset, sillä onhan paperinen ajanvarauskalenteri ollut käytössä yrityksen perustamisesta lähtien eli kuusikymmentä vuotta.

Siirtymävaihe lähtee liikkeelle sähköisen kalenterin käyttöönotolla ja siihen tutustumisella. Työtilaukset kopioidaan paperiversiolta sähköiseen kalenteriin ja tehdään tarvittavat muutokset työtilauksiin, esimerkiksi työmääräysten päivämäärät eivät vastaa todellisuutta vaan ne ovat satunnaisia. Ne korjataan vastaamaan sovittua, jotta sähköinen kalenteri toimisi oikein. Työtilausten ollessa kopioituna sähköiseen muotoon, aloitetaan kalenterin toiminnan seuraaminen. Paperikalenteria pidetään käytössä alkuaikoina vielä ongelmien välttämiseksi.

Sähköisen kalenterin toiminnan alkaessa sujua halutulla tavalla, jätetään vanha paperiversio pois käytöstä kokonaan.

6 POHDINTA

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Tammer Diesel Oy Nekalan toimipisteen autokorjaamon palvelujärjestelmiä ja niiden kehitysmahdollisuuksia. Opinnäytetyössä avattiin palvelujärjestelmien luonnetta ja mietittiin niiden sovellusta korjaamomaailmassa. Palvelujärjestelmiä pohdittiin teoriassa hyödyntäen kirjallisuutta. Yrityksen palvelujärjestelmien toimivuutta tarkasteltiin oman kokemuksen perusteella, ja tämän perusteella yrityksen palvelujärjestelmiä lähdettiin kehittämään.

Kehitysmenetelmissä yritettiin löytää eniten yrityksen eniten parannusta tarvitseva toiminto palvelujärjestelmien toimivuuden parantamiseksi. Palvelujärjestelmän kehittämällä on tarkoituksena parantaa yrityksen tarjoaman asiakaspalvelun laatua ja asiakkaiden tyytyväisyyttä.

Ajanvarausjärjestelmän päivittäminen paperiversiosta sähköiseen kalenteriin tuo helpotusta sekä yritykselle kuin asiakkaillekin. Asiakas saa miellyttävämmän kuvan yrityksen toiminnasta ajanvarauksen ollessa mutkatonta ja selkeää. Yrityksen on helpompi tarjota tarkempia aikoja ajanvarauskalenterista asiakkaalle, kun työt on selkeästi jaoteltuna kalenterissa asentajakohtaisesti. Nyt tiedetään kertoa asiakkaalle tarkemmin milloin auto menee työn alle ja koska se arvioidaan olevan kunnossa. Näin asiakkaan saama asiakaspalvelu paranee.

Hyvin toimiva ja ajan tasalla oleva ajanvarausjärjestelmä on hyvin toimivan korjaamotoiminnan edellytys. Aikataulujen paikansa pitäminen on tärkeää molemmille osapuolille, asiakas on tyytyväinen asioiden valmistuessa sovitussa aikataulussa sekä töiden aikataulujen venyminen ei aiheuta ongelmia korjaamolla venyttämällä ja vaikeuttamalla muita työtilauksia. Selkeä ajanvaraus helpottaa myös työnjohdon työskentelyä, sillä työtilaukset on helpompi aikatauluttaa, sekä tietojen hallinta on yksinkertaista niiden ollessa samalla näytöllä yhden napin takana.

Korjaamon tehokkuus myös paranee, kun päivät saadaan realistisesti aikataulutettua, toisaalta myös varmistetaan se että päivän töistä selviydytään. Näin ollen ei tule kiusallisia tilanteita, joissa mahdollisesti joudutaan soittamaan asiakkaalle ja muuttamaan aikataulua

kesken kaiken. Lopputuloksena pitäisi olla, että asiakkaat ovat tyytyväisempiä ja työilmapiiri on parempi.

Työkalenterin selkeys parantuu myös korjaamohallin puolella asentajien keskuudessa, kun työt ovat lajiteltuna selkeästi asentaja- ja päiväkohtaisesti. Näin ollen asentajien on yksinkertaista tarkistaa tulevat työtilaukset, tutustua niihin ja löytää nykyiset työtilaukset työlle kirjautumista ja lopetuskuittausta varten. Korjaamo palvelutaso nousee, on mahdollista ottaa nopeita välihomia, jos kalenterissa on vapaa rako, eikä työnjohtajan tarvitse arpoa tämän kaltaisessa tilanteessa.

Jatkossa sähköinen ajanvarausmenetelmä tulisi pitää käytössä, ajan kuluessa uusi prosessi hioutuu saumattomaksi osaksi korjaamon toimintaa ja kehittyy käytössä haluttuun suuntaan. Palvelun käyttöönoton vaikutusta asiakastyytyväisyyteen voitaisiin arvioida esimerkiksi tekemällä asiakastyytyväisyyskysely korjaamon palveluita käyttäneiltä asiakkailta. Erityisenä kohtana voisi olla ajanvaraus ja aikataulut.

LÄHTEET

Cook, Goh, and Chung (1999) Service Typologies: A State of the Art Survey. Production and Operations Management, 8(3), Artikkeili luettu 17.3.2014.

Kaij E. Karrus, K 2001. Logistiikka. WS Bookwell Oy.

Architecting, Analyzing and Testing Service–Oriented System. Luettu 17.3.2014.
<http://www.rcost.unisannio.it/wcre2005/tut/canfora-dipenta.pdf>

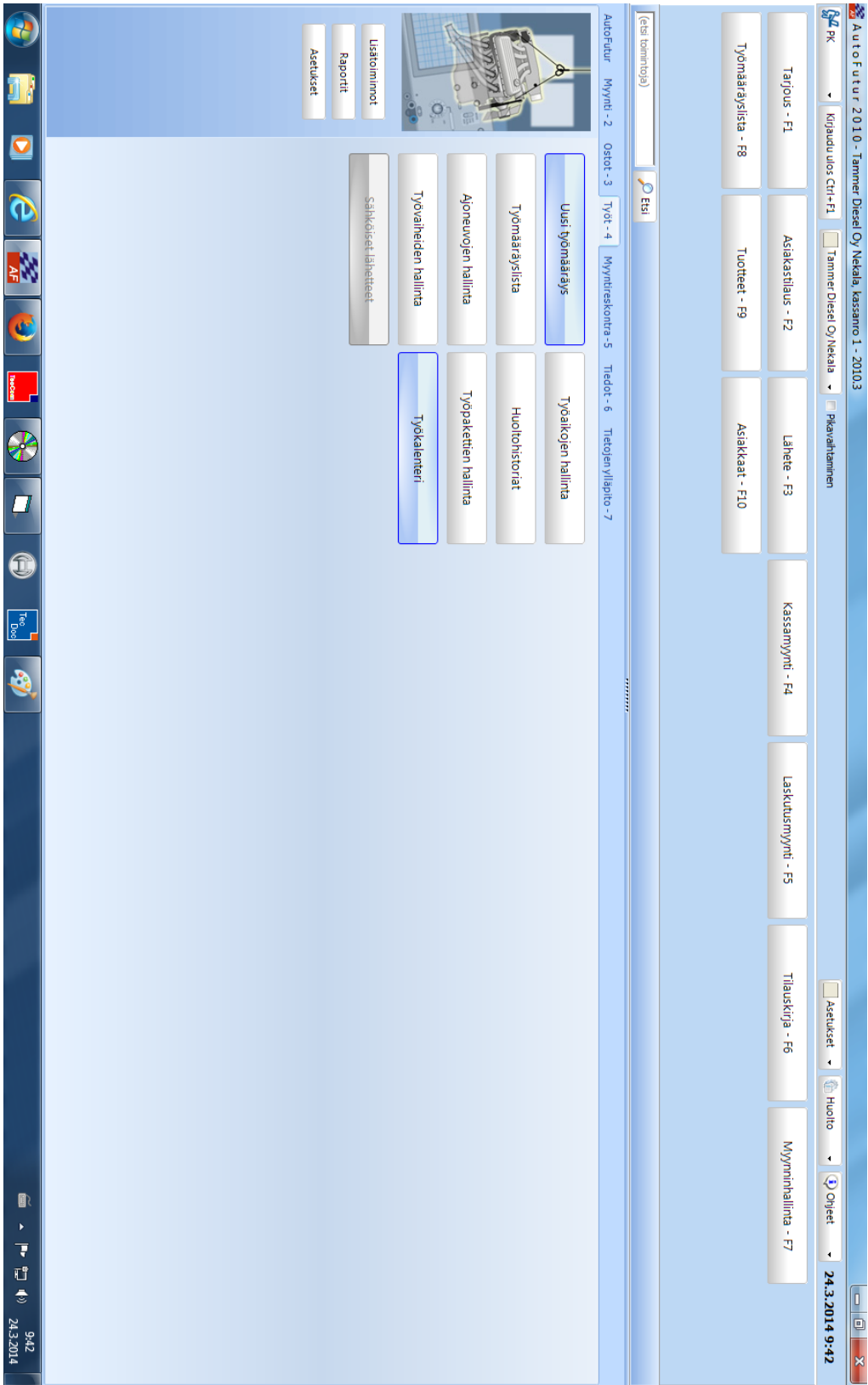
Futursoft. Autofutur -ohjelmisto. Esittely. Luettu 20.3.2014.
http://www.futursoft.fi/page.php?page_id=45

Futursoft. Korjaamon ajanvaraus. Esittely. Luettu 20.3.2014.
http://www.futursoft.fi/page.php?page_id=140

Wikipedia. Service system. Luettu 17.3.2014.
http://en.wikipedia.org/wiki/Service_system

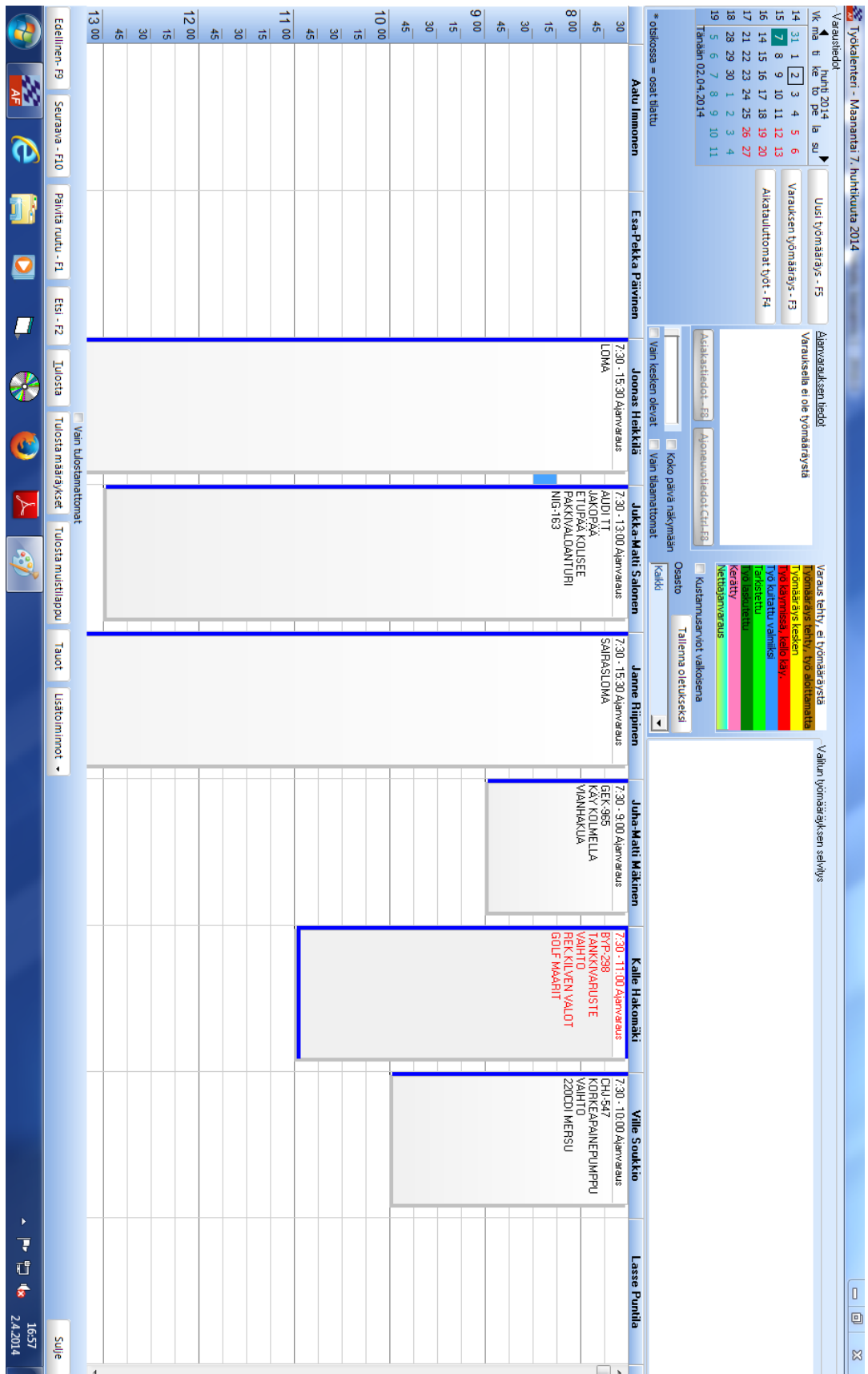
LIITTEET

Liite 1. AutoFutur



Liite 2. Sähköinen ajanvarauskalenteri

[illegible]



Liite 4. Ominaisuudet

Työkaleri - Maanantai 7. huhtikuuta 2014

Varausliedot

huht 2014
 Vk ma ti ke to pe la su
 14 31 1 2 3 4 5 6
 15 7 8 9 10 11 12 13
 16 14 15 16 17 18 19 20
 17 21 22 23 24 25 26 27
 18 28 29 30 1 2 3 4
 19 5 6 7 8 9 10 11
 Tänäpä 02.04.2014

Uusi työmääräys - F3
 Varauksen työmääräys - F3
 Aikatauluttomat työt - F4

Aluevarauksen tiedot
 Varauksella ei ole työmääräystä

Asiakastiedot - F3
 Aluevaraukset - Ctrl-F3

Varaus tehty, ei työmääräystä
 Työmääräys tehty, työ aloitettava
 Työmääräys kesken
 Työ keskeytetty, kello käy
 Työ kuluu, varaus
 Perustettu
 Keskäytetty
 Nettovaraus
 Kustannukset valkoskena
 Osaisto
 Talienma oletukseksi

Valiun työmääräyksen selitys

Aatu Immonen	Esa-Pekka Päivinen	Joonas Heikkilä	Jukka-Matti Salonen	Jame Riipinen	Juha-Matti Mäkinen	Kalle Hakomäki	Ville Soukio	Lasse Puntila
30		7:30 - 15:30 Ajanvaraus LOMA	7:30 - 13:00 Ajanvaraus AUDI TT JAKOPAA ETUPAA KOLISEE PAKKIVALDANTURI Mig-163	7:30 - 15:30 Ajanvaraus SAFASLOMA	7:30 - 9:00 Ajanvaraus GEK-965 KAY KOLMELLA MANHAKIA	7:30 - 11:00 Ajanvaraus BYP-29 TANKKI VAHTIC REK KII GOLF M	7:30 - 10:00 Ajanvaraus GOLF M	
45						Tallenna varaus Poista valittu varaus Lisää toistuva ajanvaraus Varauksen työmääräys Lisää varaus työmääräyksen Hae varaukselle ajoneuvo Hae varaukselle asiakas Aliota Lopeta Kurttaa valmiiksi Tee kopio toiselle päivälle Siirrä toiselle päivälle Tulosta työmääräys Tulosta mustilappu Näytä määräyksen selvitys Näytä määräyksen sisäinen selvitys Merkitse varauksen osat tilatuliksi Lähetä muistutustekstiviesti Muokkaa tekstiviestipohjaa Tekstiviesti määräyksen asiakkaalle Nettoajanvarauksen tiedot Keräily Valiun päivän varaosien tilaaminen Vaihda tila		
8 00								
15								
30								
45								
10 00								
15								
30								
45								
11 00								
15								
30								
45								
12 00								
15								
30								
45								
13 00								

Edellinen - F9 Seuraava - F10 Päivitä ruutu - F1 Etsi - F2 Julosta
 Tuloista määräykset Tuloista muistilappu Taustat Lisätoiminnot

16:56
24.2014

Liite 5. Aikatauluttomat työt

